直接調查

3.1　申訴專員自一九九四年起獲《申訴專員條例》第 7(1)條第(ii)段授權，可以主動進行直接調查(「直查」)。申訴專員因此擁有決定權，儘管在沒有任何投訴的情況下，仍可以審研有需要檢討的行政制度、程序或措施，並提出改善建議。本人十分重視這項直查的職能，因為可使本署能夠從更宏觀的角度，就重大問題展開獨立的調查，以及審研那些影響廣大市民的制度上的流弊。

3.2　本署於不久前委託政府統計處進行了一項意見調查，結果顯示只有小部分市民知道本署有權進行直查（參見***第七章***有關***主題性住戶統計調查***的章節）。我們會在日後的推廣工作加強宣傳本署的這項職能。

進行直查的目的

3.3　本署進行直查的目的在於：

(a)　徹底跟進調查個別投訴亦不能解決的關於制度上的各項問題；

(b)　預防可能出現的投訴，而及早消除問題；以及

(c)　針對某些相信或懷疑是引致投訴的根源。

3.4　我們希望藉着進行直查，能夠改善公共行政的質素，以及促進問責精神。這亦有助政府了解現時知識及要求日高的市民，回應他們的訴求和期望。

選定直查項目

3.5　本署有一個常設的小組委員會，專責選定及監察直查項目，審議過程十分嚴謹。小組委員會由副申訴專員主持，兩位助理申訴專員和直查組的成員均會參與審議過程。

3.6　本署決定進行直查，可能是由於政府推出新政策或修訂了某些政策，或是發生了一些備受關注的問題，又或是市民屢次就某些事情向本人投訴。直查項目通常是：

- 關乎社會的利益、訴求或期望；
- 不可以在法庭或審裁處解決；
- 涉及廣泛的層面或廣受市民關注的事項；以及
- 並非另有機構正在調查或研究的事項。

直查的方法

3.7　本署設有一個專責直查工作的小組。雖然我們在直查方面的法定權力與調查投訴的權力相若，不過直查一般較為全面，調查的範圍亦較廣泛。除了知會有關機構外，本署在展開直查之前亦會先作宣布，邀請有關的業界人士和市民提供意見。然而，就個別投訴而進行的調查則因為受保密條文的限制，與此截然不同。此外，本署亦會聯絡我們相信能夠就直查事項提供資料或意見的人士和機構。

3.8　在正式展開直查之前，我們可能先評審有關的事項。為此，我們會透過各種途徑，收集公開的資料，例如年報及網頁、相關的法例和傳媒的報道等。我們亦會向所涉機構直接索取資料。假如初步研究顯示有需要進一步審研，申訴專員會在公布進行直查之前，正式通知有關機構的首長。若初步審研顯示並無嚴重行政失當，本署亦會把審研結果告知有關機構，並擬備一份直查審研報告，當中載有本署的觀察所得及建議。這些報告存放在本署的資源中心，供市民查閱。

直接調查

過去的直查工作

3.9 自一九九四年獲授權進行直查以來，本署已完成共46項直查，並提出了628項建議。已完成的直查一覽表載於**附件6**。我們要求所涉機構在調查完成後六個月內匯報有關落實本署建議的進度，並會繼續監察，直至有關建議全部落實為止。

3.10 過去五年，本署進行了共23項直查：

圖表 3.1

過去五年進行的直查數目

1999 / 2000 年度	3
2000 / 01 年度	5
2001 / 02 年度	4
2002 / 03 年度	6
2003 / 04 年度	5

3.11 在本年度內，除進行五項直查外，本署亦完成了五項直查審研工作（參見**圖表3.4**）。

圖表 3.2

本年度公布的直接調查報告

2003年5月22日	根據《教育條例》推行普及基礎教育的情況
2003年7月2日	綜合電話查詢中心的運作
2003年11月14日	民政事務總署在大廈管理及維修方面為業主和業主立案法團提供的協助
2003年12月18日	防止濫用綜合社會保障援助計劃的機制
2004年3月4日	香港考試及評核局如何妥善保管考試答卷

圖表 3.3

正在進行的直接調查

宣布日期	調查事項
2003年11月14日	政府當局對新界豁免管制屋宇違例建築工程所採取的執法行動
2003年11月14日	教育統籌局在二零零三／零四年度為資助小學超額教師所作的安排
2003年12月18日	政府當局就《建築物管理條例》所採取的執法行動

圖表 3.4

已完成的直查審研報告

完成日期	審研事項
2003年6月13日	處理有關涉及政府車輛的交通意外索償個案的安排
2003年9月4日	監管非專利巴士（居民巴士服務）在運作上有否遵守持牌條件的情況
2003年9月19日	對道路工程車輛運作的監管
2003年10月24日	臨時關閉公眾泳池的行政安排
2003年12月18日	有關處理對電視廣告的投訴的機制

3.12 在調查的過程中，所涉機構一般都相當合作。畢竟，我們的目的是協助這些機構改進行政體制、運作程序和工作方法，以改善公共行政。